

Годовой отчёт АО «Казкоммерцбанк» о корпоративной социальной ответственности за 2017 год



Обращение руководства

Дорогие друзья!

С большим удовольствием представляю вам отчёт о корпоративной социальной ответственности Казкоммерцбанка. В нём изложены результаты нашей работы в благотворительной и социальной сферах за 2017 год.

С 2005 года, став участником Глобального договора ПРООН, Казкоммерцбанк придерживается основных принципов в области защиты прав человека, соблюдения трудовых прав, охраны окружающей среды и противодействия коррупции. Разделяя идеи о подотчётности и прозрачности всех участников договора, мы ежегодно сообщаем контрагентам банка о прогрессе, достигнутом в этой сфере.

На всём протяжении четверть вековой истории Казкоммерцбанка, мы осознавали свою высокую меру социальной ответственности перед страной. Мы старались активно участвовать в развитии гражданского общества, работали над улучшением качества жизни простых казахстанцев. Приоритетными направлениями благотворительной политики банка уже многие годы являются: поддержка проектов в области детского здравоохранения, а также образования, культуры и искусства.

В 2017 году произошло историческое событие для нашего банка – АО «Казкоммерцбанк» вошёл в состав финансовой группы Halyk Group. Наши новые акционеры разделяют наши принципы, и уже в составе Halyk мы продолжим оказывать поддержку в развитии казахстанского общества.

Последовательно добиваясь успехов на этой благородной стезе, мы испытываем гордость, сознавая, что наши усилия не напрасны и что нам действительно удаётся качественно изменить жизнь тех, кто не может помочь себе сам. Однако по-настоящему приятной наградой служит понимание, что наша благотворительная деятельность вдохновляет других людей последовать нашему примеру.

Я убеждён, что желание помогать — лучший индикатор зрелой и самодостаточной личности. Если это стремление присуще целой организации, оно свидетельствует о её нацеленности на долгосрочный позитивный результат. Наш банк не может стоять в стороне, когда в стране ещё столько нерешенных проблем в социальной сфере. И в качестве нового члена Halyk Group мы намерены продолжить работу в этом важном направлении.

Ульф Вокурка,

председатель правления

Меценатство и благотворительность

Театр оперы и балета им. Абая

С 2008 года Казкоммерцбанк является генеральным партнёром Государственного академического театра оперы и балета имени Абая (ГАТОБ) в южной столице Казахстана – городе Алматы. Театр был создан в 1934 году, а во время Второй мировой войны, в 1941 году переехал в собственное здание. На его сцене танцевала всемирно-известная балерина Галина Уланова, которая была в Алма-Ате в эвакуации в период с 1941 по 1943 годы.



За время сотрудничества с театром банк поддержал несколько новых постановок и фестивалей оперного и балетного искусства. Несмотря на изменения в структуре акционеров банка, мы продолжаем сотрудничество с театром. Банк профинансировал приобретение и сооружение на сцене театра специального «балетного» пола «Арлекин». Аналогичный паркет используется на большинстве театральных и балетных сцен мира. До недавнего времени один из главных балетных театров Казахстана не имел возможности установить такой паркет, что нередко служило причиной травм и даже окончания

карьеры артистов. На следующий день после установки покрытия, театр давал спектакль «Щелкунчик». Звезды казахстанского балета по достоинству оценили высокие характеристики пола и поблагодарили банк за ценный подарок.

Консерватория имени Курмангазы

Мы считаем, что искусство и его популяризация играют огромную роль в развитии любого общества. Поэтому еще в 2002 году Казкоммерцбанк стал партнёром Казахской национальной консерватории им. Курмангазы. Всё это время мы активно помогали студентам, молодым казахстанским музыкантам, веря в необходимость обеспечивать максимум возможностей для тех,



кто избрал своей стезёй мир музыки. В 2017 году наш банк профинансировал организацию серии мастер-классов с участием зарубежных преподавателей на сумму 3,5 миллиона тенге.

Милосердие – путь к совершенствованию



Забота о детском здоровье всегда входила в число приоритетных направлений благотворительной политики банка. С 2007 года Казкоммерцбанк выступает партнером благотворительной акции «Подари детям жизнь», организатором которой является добровольное общество «Милосердие» («ДОМ») под руководством общественного деятеля Аружан Саин. Целью акции является сбор средств для лечения детей, нуждающихся в срочных операциях, которые

пока невозможно осуществить в Казахстане. Родители таких детей зачастую не имеют средств для лечения за рубежом. Ежегодно через финансовый интернет портал Homebank неравнодушные клиенты Казкоммерцбанка совершают пожертвования на десятки миллионов тенге, которые поступают на специальный счёт ДОМа и затем направляются на оплату дорогостоящего хирургического лечения и реабилитации детей.

В феврале 2017 года основатель ДОМа Аружан Саин в честь своего дня рождения организовала в Астане кинопоказ премьеры документального фильма «Подари детям жизнь. 10 лет милосердия». Эта картина посвящена десятилетию общественного фонда и рассказывает о его пути и поддержке многих партнеров, включая Казкоммерцбанк. Кинопоказ сопровождался кампанией по сбору средств в поддержку мероприятий фонда «Милосердие». Чтобы облегчить эту задачу банк предоставил дополнительный инструмент — SMS-переводы и опцию на своем интернет-портале Homebank.kz. Общая сумма пожертвований от пользователей Homebank составила 35,84 млн тенге.

Вернуть зрение самым маленьким пациентам

С 2007 года Казкомерцбанк поддерживает инициативы Министерства здравоохранения РК, направленные на снижение материнской и младенческой смертности. В 2008 году банк инициировал специальный благотворительный проект «Ангел Хранитель», выпустив благотворительную платёжную карту и открыв сборы пожертвований на своём интернет-портале Homebank.kz. В результате за 11 лет банк оснастил комплексами медицинского оборудования 5 родильных домов на общую сумму более 142 млн тенге. Четыре года назад, анализируя совместно со специалистами проблемы



перинатальных центров, в Казкоммерцбанке увидели потребность в оборудовании и специалистах для лечения ретинопатии недоношенных детей.

Ежегодно в Казахстане рождаются около 20 тыс. недоношенных детей. Появившиеся на свет до 34 недели, с экстремально низкой и низкой массой тела и тяжелыми соматическими патологиями, эти малыши находятся в группе риска по ретинопатии (глазное заболевание, способное привести к слепоте). Этот диагноз ставят примерно 38-40% недоношенных детей. Если не успеть в течение 72 часов провести лазерную коагуляцию сетчатки, высока вероятность, что в дальнейшем потребуются серьезные операции или ребенок так и останется инвалидом по зрению. Однако при своевременной офтальмологической помощи негативных последствий можно избежать. Лазеркоагуляция бессосудистой сетчатки является единственным общепринятым методом лечения активной ретинопатии, позволяющим предотвратить слепоту.

Казкоммерцбанк профинансировал оснащение лазерными установками перинатальные центры в 7 регионах страны: в Атырау, Шымкенте, Караганде, Павлодаре, Восточно-казахстанской области, Алматы и Астане. В начале 2018 года Казкоммерцбанк передал в дар алматинскому Центру перинатологии и детской кардиохирургии новейшую лазерную установку для оперативного лечения



новорожденных с диагнозом ретинопатия. Основной объем средств на приобретение дорогостоящего медицинского оборудования был накоплен из добровольных пожертвований клиентов банка в рамках благотворительного проекта «Ангел-Хранитель».

«Организация скрининга, мониторинга и эффективной

офтальмологической помощи — одна из главных задач детской офтальмологии. Благодаря Казкоммерцбанку и проекту «Ангел-хранитель» успешно ликвидировано первичное звено угрожающего заболевания глаз у недоношенных детей в семи регионах страны», — заявила председатель правления по науке и стратегическому развитию КазНИИ ГБ Нейля Алдашева.

Подвиг великих людей

Для многих из нас День Победы служит напоминанием о беспримерном подвиге советских воинов, которые защищали родную землю от фашистских захватчиков в 1941-1945 годах. Это светлая традиция вспомнить об ушедших героях войны и поблагодарить живых ветеранов за наше мирное небо.

Каждый год к 9 мая – Дню Победы над фашизмом Казкоммерцбанк оказывает материальную поддержку ветеранам Великой Отечественной Войны и участникам Трудового фронта. В дополнение к этому сотрудники банка на волонтерских началах навещают своих подшефных ветеранов и поздравляют их с праздником. В 2017 году свыше 150 сотрудников-волонтеров из 13 филиалов Qazkom навестили и поздравили более 130 ветеранов ВОВ, участников и тружеников тыла. Все премии, подарки и поздравления были организованы за счет личных пожертвований сотрудников банка.



Альтернативные методики воспитания

В 2017 году банк поддержал проект образовательного центра «Дамина» для воспитателей коррекционных детских садов. Они работают в учебных заведениях для детей с нарушениями слуха и интеллектуального развития. Такие дети требуют особого подхода в обучении, поэтому для 12 педагогов были организованы специальные курсы по системе Монтессори.



Это педагогическая система, чей основной принцип — воспитание самостоятельного ребёнка путём естественного психологического, физического, и социального развития. В отличие от традиционных методик, педагог здесь не «воспитывает» или «учит», а, скорее, поощряет самостоятельную деятельность и ждёт проявления инициативы от самого ребёнка.

К трагедии Шахана нет равнодушных

Казкоммерцбанк был в числе первых организаций, кто откликнулся на призыв о помощи пострадавшим в результате взрыва котла и обрушения подъезда в пятиэтажном жилом домике в поселке Шахан Карагандинской области. Эта трагедия унесла жизни девяти человек, полтора десятка семей остались без крова. Искренне сопереживая своим согражданам, банк выделил 32 миллиона тенге в качестве единовременной материальной помощи, которая была направлена на покупку новых квартир трем пострадавшим семьям.

«Трагедия в Шахане коснулась нас напрямую. Средства от попечительского совета пришли к нам, после чего мы приняли решение переехать в Караганду, где теперь и живём. Моя внучка Полина ходит в местную школу, учится в третьем классе. Я сейчас на пенсии, поэтому при переезде не было надобности в поиске работы», — поделилась Нина Смирнова Петровна, бабушка Полины Андроповой, осиротевшей девочки, у которой под завалами погибли родители и младшая сестра.

«Помощь Qazkom была оказана оперативно и оказалась неоценимой, работники банка тоже не остались в стороне. Считаю, что стремление бизнеса помогать гражданам решать такие проблемы, как в Шахане — очень правильная политика. Но что важнее, такая активность в общественных проблемах является примером для других казахстанских компаний», — сказала Жамала Мамерхановна, председатель попечительского совета частного «Фонда помощи пострадавшим в результате ЧС в поселке Шахан».

Казахстанский многопрофильный институт реконструкции и развития разработал проект по демонтажу разрушенного подъезда, а также по усилению оставшейся части дома. Квартиры, которых взрыв коснулся напрямую, находились в аварийном состоянии, поэтому они были отсечены от дома. На сегодня все восстановительные работы уже закончены, а в отремонтированный подъезд уже вселились новые жильцы.

Человеческие ресурсы и корпоративная культура

Соблюдение прав человека

Казкоммерцбанк неукоснительно соблюдает, защищает и поддерживает провозглашённые на международном уровне права человека, обеспечивая право на труд через создание рабочих мест.

В своей повседневной работе Казкоммерцбанк руководствуется Кодексом деловой этики, принципами, законодательно закреплёнными Конституцией и трудовым законодательством Республики Казахстан; конвенциями Международной организации труда и Организации объединённых наций; иными нормами международного законодательства, направленными на соблюдение прав человека. Банк не поддерживает деятельность, которая каким-либо образом нарушает права человека, и воздерживается от сотрудничества с организациями, уличёнными в подобных нарушениях.



Как один из крупнейших коммерческих работодателей в Казахстане, Банк поддерживает высокие стандарты международных конвенций и договоров, Конституции и трудового законодательства Республики Казахстан, включая право трудящихся на коллективную защиту.

Устроиться на работу в банк может любой соискатель, соответствующий определённым квалификационным требованиям, предъявляемым банком к претендентам на какую-либо вакантную позицию. В банке отсутствуют внутренние нормативы и практика, каким-либо образом дискриминирующие сотрудников по расовому, национальному, половому, социальному, религиозному, языковому и иным признакам.

Мы уважаем и поддерживаем принципы гендерного равенства, поэтому банк предоставляет одинаковые карьерные возможности и уровни оплаты труда для мужчин и женщин. Также в Банке отсутствуют внутренние нормативы и практика, каким-либо образом дискриминирующие сотрудников по расовому, национальному, социальному, религиозному, языковому и иным признакам.



В банке свободно работают представители разных этносов и культур, и разных вероисповеданий. Национальный состав персонала банка образован в основном представителями казахского и русского этносов. Однако в команде также работают: уйгуры, татары, корейцы, украинцы, немцы, узбеки, белорусы, азербайджанцы, башкиры, ингуши, киргизы и представители других национальностей.

Развитие персонала

Казкоммерцбанк уделяет особое внимание развитию корпоративных ценностей, направленных на сплочение коллектива и развитие корпоративного духа. Банк разработал и постоянно совершенствует различные программы мотивации сотрудников.

Для поддержания корпоративной культуры в Qazkom используются следующие методы:

- популяризация корпоративных ценностей
- выстраивание эффективных коммуникаций с сотрудниками
- информирование персонала
- обратная связь от сотрудников
- публичное признание заслуг сотрудников
- внутренняя ротация
- внедрение корпоративных традиций
- пропаганда здорового образа жизни среди сотрудников.

Сотрудники фронт-офиса, эффективность работы которых напрямую влияет на доходность банка, участвуют в специальной программе мотивации. Эта программа определяет условия и порядок выплаты бонусов сотрудникам за привлечение клиентов и продажу продуктов банка. Помимо этого, практически все сотрудники банка, за исключением руководства, принимают участие в конкурсе на лучшего сотрудника банка с премированием ценными подарками. Директорам подразделений оплачивается сотовая связь и компенсация за бензин. Основная цель проекта – стимулирование сотрудников банка к качественному выполнению своих обязанностей и поощрение тех, кто вносит наибольший вклад в общий результат деятельности банка.

Здоровье персонала – один из главных приоритетов банка, поэтому мы стимулируем различные инициативы, направленные на поддержку здорового образа жизни в рядах наших сотрудников.

Каждый месяц все желающие сотрудники головного офиса банка отправляются в турпоход в горы Заилийского Алатау или на осмотр достопримечательностей вблизи города Алматы. В 2017 году мы побывали в окрестностях знаменитого Чарынского каньона, посетили Тургеньские водопады, увидели исторический город Туркестан Южно-казахстанской области.



Также в 2017 году было положено начало доброй традиции по обмену книгами между сотрудниками банка. Мы считаем, что эта новая инициатива позволит нам организовать культурный досуг персонала, поможет людям познакомиться и лучше узнать друг друга, даст необходимый импульс для интеллектуального развития. Книгообмен, который проходит в Казкоммерцбанке ежесезонно, прививает любовь к книгам, позволяя сотрудникам не тратиться на покупку книг.

Уделяя большое внимание обучению персонала, банк организует специализированные тренинги и семинары, нацеленные на повышение квалификации работников, расширение профессиональных знаний и навыков, укрепление командного духа и развитие корпоративной культуры в банке.

Кроме этого банк считает необходимым работать и с молодежной аудиторией, выявляя высокопотенциальных студентов, которые в обозримом будущем могут перспективными молодыми профессионалами. С этой целью Qazkom стал партнером студенческого проекта CFA Institute Research Challenge, предоставив помещение и обеспечив информационную поддержку через свои каналы и ресурсы. Казахстан впервые участвовал в данном международном турнире, поэтому событие вызвало большой резонанс среди студентов и вузов страны. На начальном этапе в олимпиаде приняли участие 24 студенческих команд, из которых в финал вышли только 8.



Охрана окружающей среды



Казкоммерцбанк осуществляет свою деятельность без ущерба для окружающей среды. Мы с большой ответственностью относимся к проблемам экологии и прилагаем все усилия для охраны природных ресурсов, а также для улучшения экологической обстановки в нашей стране.

Qazkom проводит необходимые мероприятия, предусмотренные законодательством в области охраны окружающей среды. Банк

не производит никаких опасных отходов и официально оформил лимиты на размещение отходов и разрешения на выбросы загрязняющих веществ в атмосферу.

Для освещения внутренних помещений и фасадов Qazkom использует люминесцентные и светодиодные лампы с низким энергопотреблением. По истечении срока службы данных ламп Банк осуществляет их сбор и передачу специализированным организациям для дальнейшей безопасной переработки (демеркуризации и др.). Банк принимает меры по снижению уровня шума и вибрации, производимого дизель-генераторами, используемыми для резервного электропитания. Помещения, в которых установлены дизель-генераторы, оборудованы звукоизолирующими материалами, сами агрегаты имеют вибро- и шумопоглощающие узлы.

Начиная с 2016 года, Банк проводит акцию «Зеленый офис» по сбору и утилизации макулатуры. Проект позволил приучить большинство сотрудников к бережливому использованию бумаги.

Мы прилагаем все усилия для защиты окружающей среды и осуществляем ежедневную уборку мусора на прилегающей территории, а также выполняет все технические требования к автопарку Банка с периодическим проведением технического осмотра автомобилей и проверкой на содержание вредных веществ в выхлопе.

Банк соблюдает основные стандарты безопасного строительства и реконструкции собственных зданий и сооружений и гарантирует, что строительно-монтажные работы, выполняемые Банком и привлекаемыми подрядными организациями, не наносят ущерба окружающей среде. Жители городов, в которых строятся либо реконструируются здания и сооружения Банка, могут свободно ознакомиться со всей необходимой документацией, подтверждающей экологическую безопасность и чистоту выполняемых работ.

Концепция социальной ответственности Банка стимулирует каждого сотрудника принимать участие в благотворительных программах. Мы на постоянной основе ведем пропаганду среди сотрудников на предмет бережного отношения к окружающей среде, и поддерживаем проведение субботников и других общественных работ.

Специфика нашей деятельности, а также нормы законодательства Республики Казахстан не позволяют нашему Банку быть инициатором проектов, основанных на экологически безопасных технологиях. Однако Банк не финансирует проекты, основанные на технологиях, губительно воздействующих на окружающую среду. Следуя вышеприведённым принципам социальной ответственности бизнеса в области охраны окружающей среды, Qazkom и в дальнейшем планирует содействовать развитию и распространению экологической деятельности.

Будущее

Как активный участник Глобального договора ПРООН о корпоративной социальной ответственности бизнеса, Qazkom разделяет 17 новых целей устойчивого развития, объявленных в сентябре 2015 года в Нью-Йорке. Эти цели служат благополучию и процветанию людей во всём мире и полностью совпадают с нашими принципами и убеждениями. Мы убеждены в правильности выбранных направлений и намерены сами инициировать позитивные изменения в жизни общества.

Перед нами сегодня стоит множество вызовов, которые предстоит решить будущим поколениям. Именно поэтому для нас очень важно вести этичный бизнес, быть примером для других организаций и граждан. Мы глубоко убеждены, что польза от благотворительности не ограничивается прямыми получателями помощи. Мы верим, что творя добро, мы возвращаем людям надежду в справедливость, веру, что в этом мире немало людей, готовых прийти на помощь. Служить на благо людей — огромная честь для Казкоммерцбанка и эта важная работа обязательно будет продолжена в рамках финансовой группы Halyk.